



## ***WAT DOET EEN CONTACTPERSOON EIGENLIJK?***

De (school)contactpersoon is aanspreekpunt voor klachten over de schoolsituatie: bijvoorbeeld over (cyber)pesten, intimidatie, roddels, discriminatie, agressie, een personeelslid dat zijn handen niet thuis kan houden, enzovoorts.

### ***Klachten over de schoolsituatie***

De titel 'contactpersoon' is voorbehouden aan een personeelslid dat uitvoering geeft aan klachtenbehandeling in het kader van de Kwaliteitswet / het klachtrecht.

De contactpersoon werkt bij de klachtbehandeling (veelal) samen met de externe vertrouwenspersoon. De keuze voor het instellen van een externe vertrouwenspersoon is gemaakt omdat het gevaar bestaat dat interne vertrouwenspersonen in de knel komen met tijd en loyaliteit. Alleen een externe vertrouwenspersoon buiten de school bleek in de praktijk te veel op afstand van de meeste klagers. De contactpersoon is dus een laagdrempelig aanspreekpunt op school bij klachten over de schoolsituatie.

### ***Vertrouwenspersonen***

De Haagse Scholen kent een tweetal onafhankelijke vertrouwenspersonen te weten:

- mevrouw M. (Marion) Ferber ([m.ferber@ocw.denhaag.nl](mailto:m.ferber@ocw.denhaag.nl) / 070.353.5266) en
- de heer A. (Albert) van der Zalm ([info@albertvanderzalm.nl](mailto:info@albertvanderzalm.nl) / 06.5199.3618).

### ***Meldingen en klachten***

De 'Klachtenregeling van De Haagse Scholen, stichting voor primair en speciaal openbaar onderwijs 2008' kent in artikel 2 als taakstelling:

'Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon'.

De contactpersoon is het loket en de wegwijzer bij klachten. Achter deze korte omschrijving gaan de volgende activiteiten schuil:

- eerste opvang van de klager.
- luisteren naar de klager.
- het probleem in kaart brengen.

- de klacht concreet noteren.
- vragen wat de klager tot nu toe ondernomen heeft om de klacht weg te nemen.
- vragen wat de klager ziet als oplossing.
- overzicht geven van mogelijke vervolgstappen (externe vertrouwenspersoon, schoolleiding, bestuur, klachtencommissie, politie, vertrouwensinspecteur).
- uitleg geven over de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag / bestuur van De Haagse Scholen (Postbus 61454, 2506 AL Den Haag / e-mail [info@dehaagsescholen.nl](mailto:info@dehaagsescholen.nl)), dan wel bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, waarbij De Haagse Scholen is aangesloten (Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht / e-mail: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)).
- klager adviseren bij het maken van een keuze.
- klager in contact brengen met de gekozen functionaris en zo nodig / desgewenst vergezellen bij het eerste gesprek ('warme overdracht').
- klacht en vervolgstap(pen) registreren.
- registratie in voorkomende gevallen overleggen aan externe vertrouwenspersoon.
- vinger aan de pols houden bij de klager of de klacht is weggenomen.
- informeren bevoegd gezag over signalen als een concrete klacht uitblijft.

(Bij iedere actie kan de contactpersoon de externe vertrouwenspersoon consulteren).

De Klachtenregeling van De Haagse Scholen beschrijft uitsluitend de taak van de contactpersoon bij klachten. Bij een ruimere taakopvatting kan o.a. gedacht worden aan:

- het leveren van een actieve bijdrage aan preventie van ongewenst gedrag binnen de school. Contactpersonen zijn personeelsleden van de school, zij praten over, horen van en zien onveilige situaties. Juist door hun positie zijn zij veelal in staat een adequate bijdrage te leveren;
- leerlingen en ouders moeten de contactpersoon weten te vinden. Daarom is het van belang dat de contactpersoon zichzelf zichtbaar maakt. In de voorlichting maakt de contactpersoon duidelijk met welke klachten leerlingen, ouders en collega's bij de contactpersoon terecht kunnen;
- voorkomen is beter dan genezen. De contactpersoon stimuleert daarom preventie maatregelen zoals het bespreken van omgangsvormen en ontwikkelen van gedragsregels, het initiëren van weerbaarheidsprogramma's en lessen rondom relaties, seksualiteit en sociale vaardigheden, leerlingbemiddeling etc.

De Haagse Scholen, november 2010.